



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PEMENUHAN HAK ATAS KENYAMANAN TERHADAP KONSUMEN PADA HOTEL DI KOTA BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Munawirsyah,
2016 PEMENUHAN HAK ATAS KENYAMANAN TERHADAP KONSUMEN PADA HOTEL DI KOTA BANDA ACEH
Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
(V,58), pp.,bibl., tabl.

SYAMSUL BAHRI, S.H.I., M.A.

Berdasarkan Pasal 37 huruf a Qanun Nomor 8 Tahun 2013 tentang Kepariwisata diatur bahwa pengelola hotel berkewajiban memberi kenyamanan pada tamu hotel. Kewajiban tersebut seharusnya dilakukan oleh pelaku usaha hotel di Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan hak kenyamanan konsumen pengguna hotel. Namun pada kenyataannya konsumen pengguna jasa hotel di Kota Banda Aceh masih belum dapat merasakan pemberian hak atas kenyamanan baik berupa pelayanan dan fasilitas.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan hambatan-hambatan dalam pemenuhan hak kenyamanan terhadap konsumen hotel di Banda Aceh dan untuk menjelaskan upaya-upaya yang ditempuh oleh pihak perhotelan terhadap pemenuhan hak kenyamanan bagi konsumen hotel di Banda Aceh.

Data diperoleh dengan melakukan penelitian yuridis empiris yaitu melalui penelitian kepustakaan dengan cara mempelajari buku teks, peraturan

perundang-undangan, yang berkaitan dengan permasalahan. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara mewawancarai responden dan informan yang disertai uraian dasar hukum yang berlaku, sehingga dapat diperoleh analisis yang objektif untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini

Hasil penelitian menjelaskan pemenuhan hak atas kenyamanan konsumen pengguna jasa hotel belum terpenuhi. Tidak terpenuhinya hak atas kenyamanan baik pelayanan dan fasilitas dikarenakan oleh beberapa faktor diantaranya, faktor internal hotel seperti keberadaan AC yang kurang berfungsi, kondisi tempat tidur kamar yang kotor, serta kekurangan fasilitas pengamanan parkir. Sedangkan faktor eksternal hotel diakibatkan oleh razia yang dilakukan Satpol PP dan WH yang mengganggu tamu disaat beristirahat.

Diharapkan kepada pengusaha hotel agar dapat memberikan informasi dan peringatan yang dapat dimengerti oleh konsumen pengguna jasa hotel, memenuhi fasilitas dan memperbaiki pelayanan dengan mempekerjakan pegawai yang memiliki standar dan sertifikasi uji kompetensi profesinya, serta kepada Pemerintah dan institusi terkait agar melakukan pengawasan terhadap standarisasi hotel agar dapat terpenuhinya hak atas kenyamanan konsumen.